

Werkgroep Stuurinformatie Digitale Dienstverlening

Fijn dat jullie er weer zijn!!

Agenda

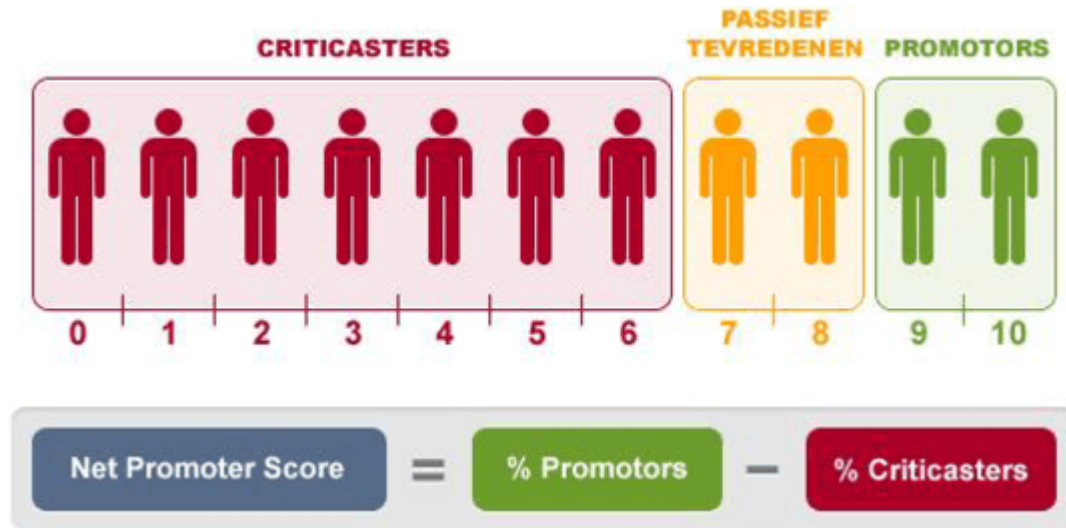
- Mededeling
- Klantwaarderingsonderzoek
- Status succesratio
- Bijeenkomst 'verbeteren digitale dienstverlening met de succesratio' 26 september
- **Pauze**
- Pilot nieuwe indicatoren
- MDD en DDD samen
- Toegankelijkheid
- Klantstrategie voor passende dienstverlening
- Rondvraag

Mededelingen

- Erg lage opkomst, hoe komt dat? Wat kunnen we hier aan doen?
- Release (3.5) juli en augustus
 - Succesratio toevoegen
 - Gebruiksvriendelijkheid dashboard vergroten
 - Digitale volwassenheid eruit
 - E-factureren
- Aanpassingsmogelijkheid op [Waarstaatjegemeente.nl](https://www.waarstaatjegemeente.nl)

Klantwaardering

Standaardiseren KPI's op klantbeleving



CES
Customer Effort Score

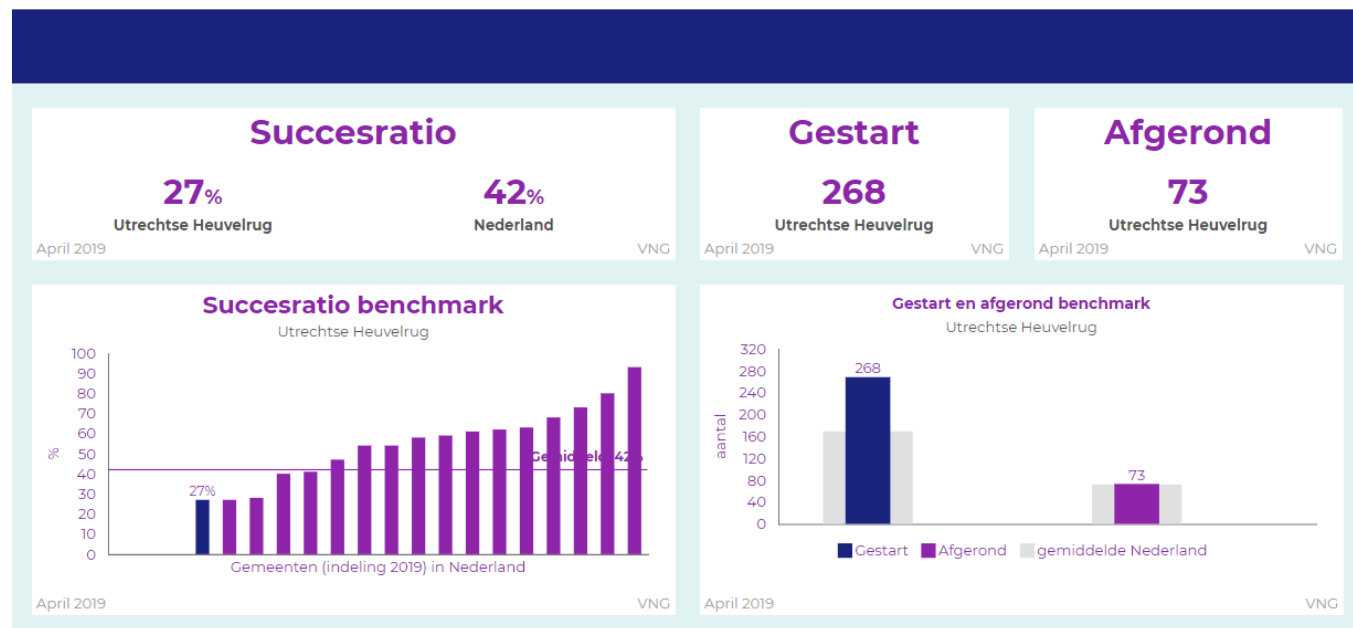


Status succesratio

Update



Verhuizing



Aangesloten per product

Verhuizing



33

BRP



33

Overlijden



20

Totaal

34 gemeenten

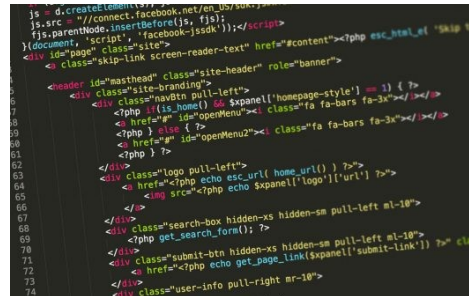
Potentiële deelnemers

Laatste stappen
koppeling



11

Plaatsen/testen
code formulieren



14

Overleg organisatie



20

Totaal

45 potentiële gemeenten, totaal 79

Leveranciersbijeenkomst



Communicatie en marketing

- Webpagina gemaakt met daarop stappenplan
- Artikel geschreven
- Webinar 4 juli van 10.00 tot 11.00



26 september Succesratio bijeenkomst!



Komende tijd

- Verder aansluiten geïnteresseerde gemeenten
- Ontsluiten nieuwe producten vanaf 1 juli

Nieuwe producten – Melding openbare ruimte



Nieuwe producten – Parkeervergunning



Nieuwe producten – Evenementenvergunning



Vragen



26 september 2019
**‘verbeter de digitale dienstverlening
mbv de succesratio’**

Aanpak

- Stijging succesratio in
- Wat zou jullie ideale programma zijn voor die dag?

Voorstel

- Toelichting op de succesratio, wat is het? hoe werkt het? Status tot nu toe?
- Diverse parallelsessies
 - Sessies waar gemeente toelichting geven op de succesfactoren van het betreffende webformulier
 - Sessie over de epics verhuizen en overlijden
 - Sessie over andere te meten indicatoren
- De 10 beste tips van de dag
- Waarom zou je morgen niet kunnen beginnen?



Pilot nieuwe indicatoren

Wat gaan we doen?

- Meten aantal per kanaal per product: fysiek en digitaal, eventueel balie
 - Aangifte overlijden
 - Doorgeven verhuizen
 - Aanvraag uittreksel BRP
 - Melding Openbare Ruimte (MOR)
 - Aanvraag (kleine) evenementvergunning
 - Parkeervergunning
- Meten doorlooptijd van 2 a 3 producten:
 - Melding Openbare Ruimte (MOR)
 - Aanvraag (kleine) evenementvergunning
 - Parkeervergunning
- Onderzoek vervanging digitale volwassenheid middels data samenwerkende catalogi

Input vanuit de werkgroep

- Voorstel is geaccepteerd als het gaat om het meten van aantallen digitaal en aantal fysiek. Onderzoek of balie ook mee kan worden genomen.
- Meten doorlooptijd van Melding Openbare Ruimte. Vanuit klantbeleving, dus idealiter van moment van melden tot moment van opgelost. Verhuizen is niet geschikt. Eventueel evenementen of andere vergunning.
- Akkoord met voorstel: succesratio toevoeging: Melding Openbare Ruimte (MOR), Aanvraag (kleine) evenementvergunning, Parkeervergunning

Status

- Common Ground gaat ons helpen bij het ontsluiten van de data uit zaaksystemen.
- 18/7 release api zaakregistratie component (ZRC)
- Dit biedt waarschijnlijk mogelijkheid om meer status informatie op te halen
- Werving adviseur digitale dienstverlening die pilot gaat doen

Toegankelijkheid



Het tijdelijk besluit digitale toegankelijkheid overheid

- bedoeld om de **toegankelijkheid** te **borgen** voor mensen met een functiebeperking
- **twee verplichtingen** voor overheidsinstanties:
 1. online content toegankelijk(er) maken
 2. verantwoorden via toegankelijkheidsverklaring
- interbestuurlijk toezicht → via Wet digitale overheid



Rol en taak voor bestuurders

- **webtoegankelijkheid verandert:** van een technisch probleem naar een bestuurlijk vraagstuk
- "de **noodzakelijke maatregelen nemen** om websites en mobiele applicaties toegankelijker te maken" (artikel 4, Europese richtlijn 2016/2102)
- meer informatie op **Digitoegeankelijk.nl**
www.digitoegeankelijk.nl/onderwerpen/themas/organiseren-en-beheren



Ondersteuning vanuit Logius

- **Invulassistent voor toegankelijkheidsverklaring**
- **6 regiobijeenkomsten van 19/8 t/m 21/9**



Vraag

- **Welke ondersteuning verwachten de gemeenten van de VNG?**

Kanaalstrategie voor passende dienstverlening - gemeenten

Stuurinformatie Dienstverlening

Zakia Boucetta, projectleider inclusieve dienstverlening VNG Realisatie

Dienstverlening 2019 VNG Realisatie

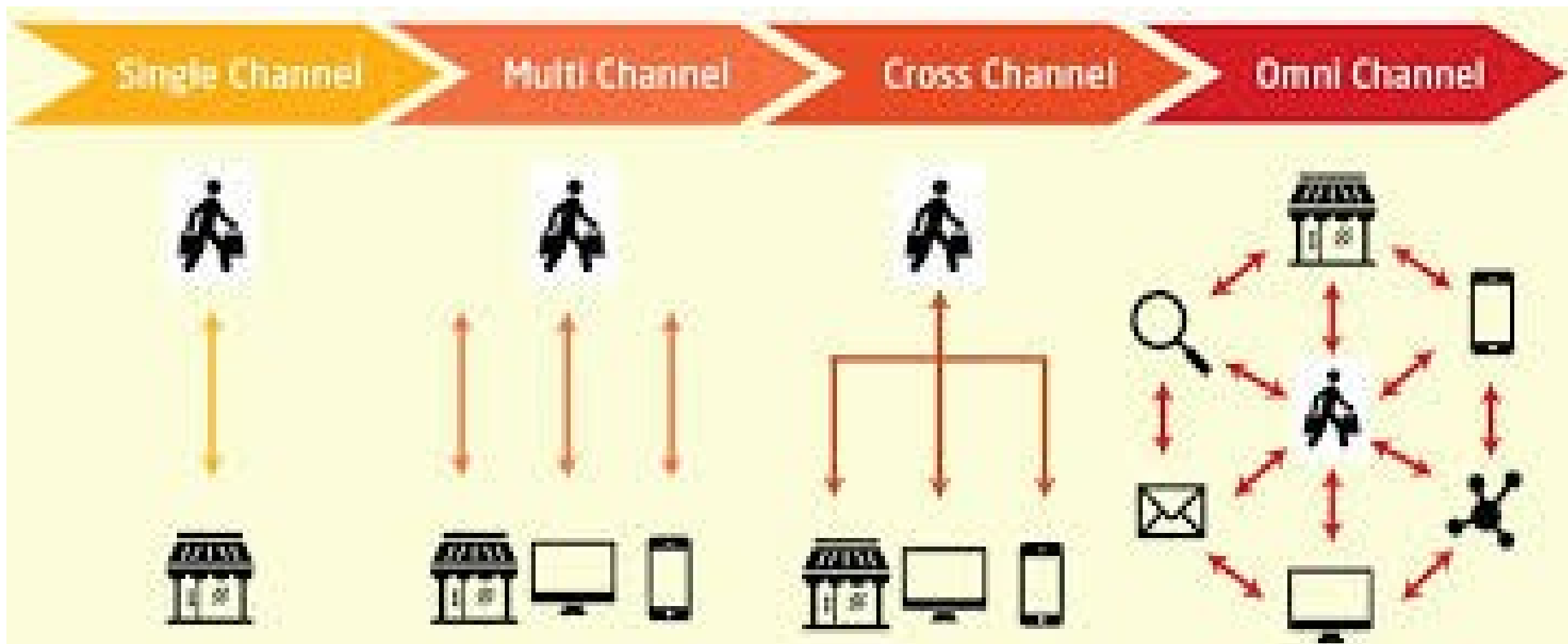
Passende dienstverlening die mensgericht, regelarm, duidelijk en snel & zeker is binnen gemeenten

Doel van het project

Kennis, inzichten en inspiratie voor gemeenten in strategie ontwikkelingen op het realiseren van hun best passende dienstverleningen voor inwoners en ondernemers

Eindproduct: publicatie van generieke elementen (succesfactoren) hoe de passende dienstverlening doormiddel van kanalenstrategieën ontwikkelt worden door gemeenten en private partijen- eind 2019 realisatie

Kanalenstrategieën



Aanpak

- 1 op 1 interview gesprekken- doel verkenningsonderzoek
- Werkgroep van 3 sessies - doel is de onderzoeksresultaten te valideren (data: 17 september, 1 oktober en 29 oktober (van 09.30 - 12.00uur- Utrecht)
- Inspiratiebijeenkomst op 5 september (09.30 - 17.00uur-Utrecht) voor alle gemeenten. Doel is kennis en inzichten kanaalstrategie private partijen en gemeenten

Inventarisatie kanaalstrategie gemeenten

Vraag 1

Welke gemeenten zijn actief bezig met een aanpak op hun online- en offline kanaalstrategie?

Inventarisatie kanaalstrategie gemeenten

Vraag 2

Welke gemeenten hebben een hoge ambitie(niveau) op het gebied van kanaalstrategie voor passende dienstverlening?

Uitnodiging voor deelname project

Contactgegevens:

Zakia Boucetta

Projectleider inclusieve dienstverlening VNG Realisatie

M 06-43173633

E. zakia.boucetta@vng.nl

Vragen

